

**AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN TELLER KEPADA  
NASABAH DI PT ANGLOMAS INTERNASIONAL (AMIN)  
BANKKANTOR CABANG MANYAR KERTOARJO**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program  
Pendidikan Diploma III Jurusan Akuntansi Program Studi Akuntansi**



**OLEH :**

**SABRINA ANDINI INESTISARI**

**NIM : 2011410461**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2014**

TUGAS AKHIR

**AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN TELLER KEPADA  
NASABAH DI PT ANGLOMAS INTERNASIONAL (AMIN)  
BANKKANTOR CABANG MANYAR KERTOARJO**

Diajukan Oleh :

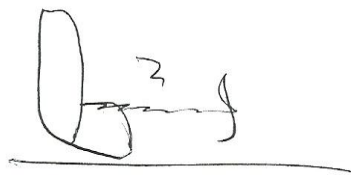
**SABRINA ANDINI INESTISARI**

**NIM : 2011410461**

Telah siap Dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 12 Februari 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wahyudiono', written over a horizontal line.

**Dr. Wahyudiono, MM**

## **TUGAS AKHIR**

### **AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN TELLER KEPADA NASABAH DI PT ANGLOMAS INTERNASIONAL (AMIN) BANKKANTOR CABANG MANYAR KERTOARJO**

**Dipresentasikan Oleh :**

**SABRINA ANDINI INESTISARI**

**NIM : 2011410461**

dan dinyatakan lulus evaluasi presentasi

pada tanggal 12 Februari 2014

Tim Evaluasi

**Evaluator I**



**Kautsar Riza SalmanSE.Ak.MSA.CA.BKP.SAS**

**Evaluator II**



**Bayu Sarjono S.E.Ak, M.Ak.BKP.CA**

## **PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

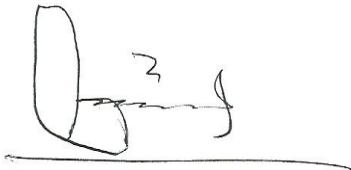
Nama : Sabrina Andini Inestisari  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 18 September 1993  
NIM : 2011410461  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Diploma III  
Program Studi : Akuntansi  
Judul : Audit Operasional Pelayanan Teller Kepada  
Nasabah di PT Anglomas Internasional (AMIN)  
Bank Kantor Cabang Manyar Kertoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Diploma

Tanggal 18 Februari 2014



Tanggal 18 Februari 2014



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*“Bukan sejauh mana kita mampu bermimpi, tapi  
sejauh mana kita berusaha mewujudkannya”*

### PERSEMBAHAN :

1. Allah SWT, yang masihmemberikankesehatan,  
kelancaran dalam berfikir sehingga dapat  
menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat  
waktu.
2. Mamaku tersayang, yang selalu memberikan semangat  
dan doanya untukku dan yang telah bersedia  
memenuhi segala kebutuhanku.
3. Bapakku tersayang, yang selalu senantiasa  
memberikan dukungan dan doanya selalu untukku.

4. Adekku, yang telah bersedia membantu pekerjaan rumah selagi aku sibuk mengerjakan Tugas Akhir ini.
5. Pimpinan dan seluruh karyawan baik yang berada di kantor pusat maupun di kantor cabang, yang telah bersedia membantu, membagi ilmunya, membantu proses kelancaran Tugas Akhir, serta membimbing sampai dengan akhir penelitian Tugas Akhir ini.
6. Sahabatku Nany dan Wida, terimakasih sudah saling support sampai akhirnya tugas akhir ini terselesaikan.
7. Sahabatku M. Fatchurrozi dan Anggy Eka R., terima kasih telah memberikan canda tawa dan kenangan yang tak terlupakan selama kuliah ini. Semoga suatu saat nanti kita bisa bertemu dan liburan bersama lagi.
8. Untuk seseorang yang berada jauh di sana, terima kasih atas semangat dan doanya meskipun disela - sela kesibukan masing - masing.

9. Bunda widya, terima kasih juga atas doanya dan terima kasih telah mau mendengarkan curahan - curahan hati ini.
10. Sahabat dan teman - teman angkatan 2011, yang telah melewati hari - hari dalam kebersamaan suka maupun duka.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN TELLER KEPADA NASABAH DI PT ANGLOMAS INTERNASIONAL (AMIN) BANK KANTOR CABANG MANYAR KERTOARJO”.

Dalam penulisan T.A ini penulis juga memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari dosen pembimbing dan pihak - pihak yang terkait. Oleh karenanya dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Psi. Hj. Tatik Suryani, M.M. selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Kautsar Riza Salman SE., Ak, MSA., CA., BKP., SAS selaku ketua program Diploma STIE Perbanas Surabaya serta Dosen Wali yang telah mendukung, memotivasi, dan memberikan bimbingan serta doa hingga terselesaikannya T.A ini
3. Bapak Dr. Wahyudiono, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu proses Tugas Akhir ini
4. Bapak Tuk Yulianto selaku Direktur Operasional PT Anglomas Internasional (Amin) Bank



5. Bapak Dedi selaku bagian SDM PT Anglomas Internasional (Amin) Bank
6. Bapak Richard Saksono selaku Kepala Cabang Manyar Amin Bank
7. Ibu Isnaini selaku Kepala Bagian Operasional Cabang Manyar Amin Bank
8. Bapak Budy P. selaku Kepala Bagian Pemasaran Cabang Manyar Amin Bank
9. Seluruh pimpinan kantor pusat lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu
10. Seluruh karyawan Kantor Cabang Manyar Amin Bank yang telah bersedia membimbing, membagi ilmunya, serta memberikan pengalaman seputar dunia perbankan.
11. Keluarga tercinta yang selalu membantu doa dan memberikan semangat tiada henti
12. Sahabat – sahabat tersayang yang telah membantu memberikan inspirasi dan semangat untuk penyelesaian Tugas Akhir ini
13. Teman – teman diploma angkatan 2011
14. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini

Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan pada TA ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan TA ini. Semoga TA ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan Siap Dipresentasikan.....	ii
Halaman Pernyataan Lulus Evaluasi.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto dan Persembahan.....	v
KataPengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Bab I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul .....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6Metode Penelitian.....	5
1.6.1 Ruang Lingkup.....	5
1.6.2 Prosedur Pengambilan Data.....	6

## Bab II LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan.....	7
2.1.1 Pengertian Perbankan.....	7
2.1.2 Pelayanan Teller di Perbankan.....	8
2.2 Layanan.....	10
2.2.1 Definisi Layanan.....	10
2.2.2 Karakteristik Layanan.....	10
2.2.3 Kualitas Layanan.....	13
2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	13
2.3.1 Definisi SOP.....	13
2.3.2 Tujuan SOP.....	13
2.3.3 Fungsi SOP.....	14
2.3.4 Kapan SOP diperlukan.....	14
2.3.5 Keuntungan Adanya SOP.....	14
2.3.6 SOP Pelayanan.....	15
2.4 Audit Operasional.....	16
2.4.1 Definisi Audit Operasional.....	16
2.4.2 Tujuan Audit Operasional.....	16
2.4.3 Kategori Audit Operasional.....	17
2.4.4 Tahapan Audit Operasional.....	18
2.4.5 Manfaat Audit Operasional.....	19

## Bab III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	21
--	----

3.2 Visi dan Misi PT Anglomas Internasional (Amin) Bank .....	23
3.3 Struktur Organisasi Amin Bank Cabang Manyar Kertoarjo.....	23
3.4 Job Description .....	24
3.5 Profil Usaha....	26
3.5.1 Data Perusahaan.....	26
3.5.2 Kepemilikan Saham.....	26
3.6 Produk.....	27
3.7 Penerapan SOP.....	33
3.7.1 Standar Grooming.....	33
3.7.2 Standar Greeting.....	35
3.7.3 Layanan Teller.....	37
3.7.4 Standar Operasional Prosedur.....	38
3.8 Schedule Observasi.....	49

#### Bab IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Implementasi Pelayanan Teller.....	50
4.1.1 Standar Grooming.....	50
4.1.2 Standar Greeting.....	51
4.1.3 Layanan Teller.....	51
4.1.4 Standar Operasional Prosedur.....	52
4.2 Implementasi Audit Operasional.....	54
4.3 Analisa.....	60

#### Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	67
---------------------	----

5.2 Saran.....	68
----------------	----

Daftar Pustaka

Lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Check List Observasi.....	42
Tabel 4.1. Kertas Kerja Rekap Audit Operasional.....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1.Struktur Organisasi PT Anglomas Internasional Bank.....	23
Gambar 4.1 Diagram Prosentase Audit.....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 - Standar Operasional Prosedur Pelayanan Teller

Lampiran 2 - Check List Observasi Minggu Pertama dan Kedua

Lampiran 3 - Surat Ijin Melakukan Penelitian

Lampiran 4 - Foto Saat Melakukan Wawancara

Lampiran 5 - Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara